

ANALISIS PERMINTAAN HUNIAN USAHA HOTEL BERBINTANG DI KOTA PEKANBARU

Oleh:

Agus Leonardo

Pembimbing: Wahyu Hamidi dan Eka Armas Pailis

Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia

Email: boltok_agus@yahoo.com

The analyse of demand residential business from the star hotels in Pekanbaru City

ABSTRACT

This research was conducted in the city of Pekanbaru to consumers who use the services of five-star hotel occupancy. This study aims to determine the factors that influence the level of demand for five-star hotel occupancy in the city of Pekanbaru. The population in this study amounted to 428 506 with a sample of 100 where the sample was determined by the Slovin method. The data used is derived from primary and secondary data is obtained from the BPS and Pekanbaru City Tourism Office and questionnaires. The method used is descriptive analysis of data collection to answer questions regarding the status of current research on this subject. Descriptive data are generally collected through the data collection methods interview or observation. The results showed that the factors of five-star hotel occupancy demand is price, income, and quality of service. From the data obtained from consumers by using a questionnaire, the request that the third factor price, income, and quality of service are in accordance with the five-star hotel occupancy demand analysis using a Likert scale outlined in the continuum line.

Keywords : hotel demand, prices, income, quality of service

PENDAHULUAN

Pembangunan ekonomi tidak hanya berorientasi dalam meningkatkan pertumbuhan tetapi juga harus bisa mengatasi masalah perekonomian secara keseluruhan seperti mengatasi kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan, pemerataan keadilan sosial dan mengatasi kesenjangan pendapatan. Sementara kemajuan perekonomian ditandai dengan meningkatnya jumlah pendapatan perkapita suatu

masyarakat, berkurangnya pengangguran, tingginya konsumsi, dan meningkatnya tingkat harapan hidup masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut perlu semakin ditingkatkan kinerja sektor- sektor perekonomian yang ada terutama sektor industri yang terbukti dapat menyerap tenaga kerja lebih banyak selain sektor pertanian dan sektor lainnya. Dengan semakin tingginya pendapatan masyarakat dan

kemajuan suatu daerah, didukung dengan sarana transportasi yang memadai, saat ini semakin banyak orang yang melakukan suatu perjalanan, baik untuk tujuan bisnis ke daerah maupun hanya untuk sekedar refreshing ataupun jalan-jalan. Hal ini secara langsung memicu berkembangnya industri, salah satunya yaitu industri perhotelan dimana sektor industri ini yang diharapkan mampu menjadi sumber terciptanya pembangunan sektoral dan regional dengan mengusahakan terciptanya lapangan kerja yang luas dalam sektor jasa dan kepariwisataan. Karena bergerak dibidang jasa, tujuan utama dari industri perhotelan yaitu mengutamakan tercipta suatu kepuasan konsumen.

Kota Pekanbaru yang terus mengalami perkembangan beberapa tahun belakangan ini mampu menciptakan tempat-tempat kegiatan ekonomi baik secara fisik maupun non fisik. Dimana semakin banyaknya gedung-gedung baru, pusat perbelanjaan, tempat hiburan, sport center, hingga hotel. Seiring dengan perkembangan kota, maka akan disertai dengan pertumbuhan infrastruktur, pendapatan, dan pertumbuhan hotel itu sendiri

Bisnis perhotelan saat ini cukup marak di Indonesia dimana hampir seluruh provinsi termasuk Pekanbaru memiliki hotel berbintang yang mana dahulunya hotel-hotel tersebut merupakan tempat penginapan yang dikelola sederhana oleh pemiliknya sendiri. Namun seiring perkembangan zaman dan kemajuan industri pariwisata dan kota, penginapan tersebut berkembang

menjadi hotel, baik kelas melati maupun berbintang.

Usaha perhotelan merupakan sektor yang memberikan kontribusi cukup besar bagi penyediaan lapangan kerja di Kota Pekanbaru. Karena perkembangan usaha perhotelan ini memberikan dampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap masyarakat. Dampak langsungnya keuntungan yang diperoleh oleh hotel-hotel tempat wisatawan tersebut menginap, keuntungan yang didapat dari warga lokal yang menjual jasa-jasa seperti penyewaan motor atau mobil atau juga keuntungan yang diperoleh pemilik restaurant yang berlokasi di daerah sekitaran hotel tersebut. Kemudian dampak tidak langsungnya yaitu terjadi peningkatan hasil penjualan pada industri yang mendukung perlengkapan dan fasilitas dalam hotel seperti perkembangan industri bantal, selimut, spre, furniture, bahkan sampai industri air minum botol.

Perkembangan jumlah hotel berbintang di kota Pekanbaru mengalami tren peningkatan. Pada tahun 2008 jumlah hotel di seluruh Kota Pekanbaru hanya berjumlah 20. Sementara pada tahun 2011 jumlah hotel berbintang telah mencapai angka 27. Ini meningkat sebanyak 8 hotel berbintang. Pada tahun 2008 jumlah kamar hotel berbintang sebesar 2099 dengan jumlah tempat tidur mencapai 2821. Dan pada tahun 2011 jumlah kamar meningkat sebesar 2640 dengan jumlah tempat tidur sebanyak 3741. Hal ini disebabkan akan diselenggarakannya even PON dan

adanya wacana Riau tuan rumah ISG 2013.

Perkembangan hotel berbintang ini sangat dipengaruhi oleh jumlah kunjungan tamu yang datang dan menginap. Pertumbuhan hotel juga dikarenakan akibat adanya keinginan pemerintah kota Pekanbaru untuk menjadikan Pekanbaru sebagai pariwisata sumber kebudayaan Melayu dan pusat perekonomian di Asia Tenggara yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah wisatawan berkunjung ke Pekanbaru. Kedatangan para pebisnis yang memiliki keperluan di Kota Pekanbaru dalam beberapa hari juga berpengaruh terhadap pertumbuhan hotel. Selain faktor tersebut adanya beberapa even baik yang berskala nasional maupun internasional yang telah dilaksanakan di Kota Pekanbaru seperti kualifikasi Piala Asia, Pekan Olahraga Nasional (PON), dan Paralimpik Gamesturut mendongkrak tingkat wisatawan lokal maupun wisatawan internasional berkunjung ke Pekanbaru semakin meningkat. Keberadaan para wisatawan itu tidak hanya satu hari di Pekanbaru namun bisa mencapai beberapa hari tentu membutuhkan tempat penginapan seperti hotel dan wisma-wisma yang sesuai dengan standar dan keinginan mereka.

Usaha perhotelan tidak hanya mencakup kegiatan penginapan saja melainkan jasa restoran, kolam berenang dan juga balai pertemuan atau *meeting package*. Diantara jasa-jasa yang ditawarkan usaha perhotelan, jasa penginapan merupakan pelayanan jasa yang menjadi produk unggulan dikebanyakan jasa perhotelan.

Sekarang hotel bukan lagi sesuatu yang bersifat bagi kalangan atas ataupun orang yang beruang banyak, tetapi semua kalangan juga bisa menikmati fasilitas dan produk yang ditawarkan industri perhotelan.

Kota Pekanbaru merupakan pusat pemerintahan Provinsi Riau dan tengah giat-giatnya berbenah dan melaksanakan pembangunan daerah yang secara terarah dengan menjadikan dirinya sebagai pusat perdagangan dan transaksi bisnis baik secara skala nasional maupun internasional sehingga diharapkan terjalinnya hubungan bisnis diantara para pelaku bisnis. Untuk mendukung kelancaran daripada pelaku bisnis ini, Kota Pekanbaru sedang giat-giatnya melakukan pembangunan diberbagai bidang sesuai dengan visi dan misi kota tahun 2005-2025 yaitu Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat yang Sejahtera Berlandaskan Iman dan Taqwa.

Hal itu telah terbukti dimana Kota Pekanbaru sudah mempunyai sarana pendukung seperti bandar udara yang letaknya hanya berjarak beberapa Km dari pusat kota. Bahkan untuk memperlancar kegiatan, bandara yang memiliki nama bandara Sultan Syarif Qasim II ini sudah berstandar internasional sehingga memiliki sarana fisik, keselamatan, dan navigasi yang baik. Untuk perhubungan perairan, Kota Pekanbaru memiliki pelabuhan Sungai Duku yang memakai sungai Siak sebagai jalur yang menghubungkan distribusi barang antar daerah terutama daerah yang belum terjangkau dan tidak bisa

terjangkau dengan transportasi darat. Sementara untuk jalur darat berbagai fasilitas yang mendukung telah ada seperti kondisi jalan yang bestatus baik serta dukungan armada angkutan dimana armada angkutan ini selain memperlancar proses distribusi barang, juga sebagai alat transportasi di dalam kota maupun untuk tujuan ke luar kota. Untuk dalam kota berbagai armada angkutan yang telah ada saat ini adalah bus kota, oplet, taksi, dan yang terbaru sarana angkutan umum mssal (SAUM) transmetro pekanbaru.

Dari berbagai masalah yang dijelaskan diatas, perlu kiranya membuat suatu kajian tentang seberapa besar prospek keuntungan dari pertumbuhan hotel yang disebabkan perkembangan kota yang semakin pesat, dukungan fasilitas transportasi dan banyaknya even yang terjadi. Dan pengaruh penginapan hotel-hotel kelas melati terhadap perkembangan dan permintaan hotel berbintang di Kota Pekanbaru. Atas dasar masalah itu penulis tertarik dan ingin mencoba mengadakan suatu penelitian, membahas dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Permintaan Hunian Usaha Hotel Berbintang di Pekanbaru”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Sitorus (1997:4) pengertian industri dapat dibagi dalam dua pengertian yaitu pengertian luas dan sempit. Industri dalam pengertian luas adalah himpunan perusahaan yang memproduksi barang-barang yang bersifat substitusi dekat yang

memiliki nilai elastisitas permintaan silang yang relatif positif tinggi. Sementara dalam pengertian sempit industri adalah sebagai suatu himpunan perusahaan yang memproduksi barang/ jasa yang bersifat homogen.

Dalam ruang lingkup lingkup makro industri sebagai kumpulan dari perusahaan-perusahaan yang menghasilkan barang yang homogen atau barang yang memiliki sifat saling mengganti yang erat, sedangkan dalam lingkup mikro industri berarti kegiatan ekonomi yang menciptakan nilai tambah (Hasibuan 1998:12)

Industri perhotelan merupakan sektor usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak (Tjiptono, 2006:6).

Perkembangan hotel sangat erat kaitannya dengan sektor pariwisata karena ketika seseorang datang dan mengunjungi daerah lain, baik untuk kepentingan bisnis, ataupun untuk kepentingan liburan, pasti memerlukan penginapan.

Diklat Deparpostel (Bahan Penyuluhan Pengetahuan Pariwisata 1995:6) mengatakan bahwa potensi pariwisata sebagai pembuka dan pendorong terciptanya lapangan kerja sangat meyakinkan karena bidang kepariwisataan dapat secara langsung membuka lapangan kerja dan dapat merangsang pertumbuhan dan perkembangan sektor-sektor lain seperti industri bangunan, industri

rumah tangga dan kerajinan rakyat, kesenian, dan lain sebagainya sehingga menyebabkan terbukanya lapangan kerja baru.

Hotel merupakan bidang usaha yang sangat kompetitif sehingga sangat berbeda dengan bidang usaha lainnya. Output dari hotel tidak bisa dibawa kemana-mana mendekati para konsumen, justru konsumenlah yang harus menuju hotel jika ingin menikmati output dari hotel tersebut. Hotel juga salah satu komponen utama dalam pariwisata yang mendukung keberhasilan atau memberi gerak perkembangan industri lain yang berhubungan dengan industri perhotelan sehingga terjadi suatu aktifitas ekonomi yang saling bersinergi. Seperti yang sudah dibahas dalam latar belakang masalah, dalam hal penyerapan tenaga kerja, industri perhotelan di Kota Pekanbaru mempunyai andil yang cukup besar. Hal ini dikarenakan hotel berbintang telah memiliki sistem kerja dan organisasi yang cukup besar yang dapat mempekerjakan tenaga kerja didalamnya sesuai dengan tingkat pendidikan, usia, gender, dan keahlian.

Hotel merupakan salah satu sektor industri pariwisata yang kompleks dan dalam kegiatannya sangat sedikit menggunakan tenaga mesin. Oleh sebab itu hotel memerlukan tenaga kerja yang relatif banyak dibandingkan sektor industri lainnya. Menurut Marzuki (dalam Desi S. Alam 1999:15), prospek usaha perhotelan di Indonesia bukan hanya memiliki potensi yang besar, tetapi juga dari sisi permintaan terus mengalami peningkatan seiring

dengan kecenderungan pergeseran pola kehidupan perekonomian ke arah *knowledge economy*, dimana dua pertiga dari angkatan kerja bekerja di sektor jasa.

Selanjutnya yang dimaksud dengan hotel menurut Perda No 14 Tahun 2002, lembaran daerah No 3 Tahun 2002 adalah bangunan khusus yang disediakan bagi orang-orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh layanan dan fasilitas lainnya yang dipungut bayaran termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama. Sehingga dengan begitu setiap hotel berusaha untuk menarik para konsumen agar mau menginap ataupun menikmati output-output dari hotel dengan berbagai upaya antara lain dengan menyediakan berbagai sarana prasarana dan fasilitas yang diperlukan selama konsumen menggunakan jasa hotel dengan tujuan agar konsumen memperoleh kepuasan dan akan tinggal lebih lama maupun kembali lagi suatu saat ke hotel tersebut. Ini tentunya akan berpengaruh terhadap pendapatan hotel.

Sedangkan menurut Agus Sulastiyono (2006:5) yang dikutip dari *Hotel Proprietors Act*, 1956, adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Dirjen Pariwisata-Deparpostel menyatakan hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersil. Agar industri perhotelan benar-benar menjadi usaha komersil, pelayanan yang ditawarkan pihak hotel harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai.

Berkembangnya industri perhotelan tergantung dari hasil penjualan jumlah kamar dan permintaan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan pihak hotel dimana hasil penjualan itu ditentukan oleh permintaan konsumen. Sementara pendapatan hotel merupakan jumlah penghasilan yang diterima pada masa tertentu akibat dari penjualan jasa pihak hotel.

Suatu hotel dan akomodasi lainnya yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan travelers akan memperoleh pendapatan dari produk utamanya yaitu dari hasil penjualan kamar. Besarnya pendapatan rata-rata mencapai 45% dari total pendapatan. Rata-rata tingkat hunian kamar hotel berkisar antara 60-70% tiap tahunnya, tergantung pada kondisi ekonomi, politik, dan keamanan dimana lokasi hotel tersebut berada. Kalau kamar yang terjual hanya 60-70% saja, yang 40-30% lainnya harus diusahakan agar terjual tiap harinya. Kalau tidak akan timbul kerugian karena kamar kosong dan berisi biayanya sama saja. Komposisinya sebagai berikut: penjualan kamar sebesar 45%, penjualan makanan sebesar 34%, operasi telepon sebesar 5% dan

laundry sebesar 7% (Oka. Yoeti 1999: xvi-xvii).

Secara garis besar, jenis hotel di Indonesia dibagi menjadi dua, yaitu hotel berbintang dan hotel melati. Tiap hotel memiliki kriteria dan persyaratan sehingga disebut hotel berbintang. Sedangkan jika tidak memenuhi kriteria dan persyaratan maka disebut hotel kelas melati. Kriteria golongan hotel ditinjau dari jumlah kamar (Yayuk 1995:18):

- a. Hotel bintang 1: jumlah minimum kamar standar 15, dilengkapi dengan kamar mandi di dalam dan luas minimum kamar standar 20 m²
- b. Hotel bintang 2: jumlah minimum kamar standar 20, jumlah kamar minimum suite 1, dilengkapi kamar mandi di dalam, dengan luas minimum kamar standar 22 m² dan kamar suite 44 m²
- c. Hotel bintang 3: jumlah minimum kamar standar 30, jumlah minimum kamar suite 2, dilengkapi kamar mandi di dalam dengan luas kamar standar 24 m² dan kamar suite 48 m²
- d. Hotel bintang 4: jumlah minimum kamar standar 50, jumlah kamar suite minimum 3 dilengkapi kamar mandi di dalam dengan luas kamar standar 24 m² dan kamar suite 48 m²
- e. Hotel bintang 5: jumlah minimum kamar standar 100, jumlah minimum kamar suite 4, dilengkapi kamar mandi di dalam dengan luas kamar

standar 26 m² dan kamar suite 52 m²

Adapun beberapa tipe kamar tidur tamu (Yayuk 1995: 19-20) yaitu: standar room/ regular room, superior room, deluxe room, studio room/ executive room, junior suite, family room, twin bedded room, double bedded room, single bedded room, connecting room, adjoining room, dan duplex room.

Menurut keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No. KM 3/HK.001/MKP.02 kriteria-kriteria agar hotel tersebut layak disebut hotel berbintang yaitu:

1. Persyaratan fisik yang meliputi kondisi bangunan, lokasi hotel.
2. Bentuk layanan jasa yang ditawarkan.
3. Tenaga kerja yang dipakai meliputi pendidikan, kesejahteraan karyawan, dan berbagai dukungan penunjang kinerja karyawan.
4. Adanya fasilitas olahraga seperti lapangan, kolam renang dan tempat rekreasi di dalamnya.

Permintaan adalah jumlah dari suatu barang tertentu yang hendak dibeli oleh konsumen pada berbagai kemungkinan harga pada suatu waktu tertentu. Permintaan seseorang atau masyarakat atas suatu barang dipengaruhi oleh harga barang itu sendiri, harga barang lain, pendapatan rumah tangga, corak distribusi pendapatan dalam masyarakat, cita rasa masyarakat, tingkat pendidikan, jumlah

penduduk, dan ramalan masa datang (Sukirno 2005:47).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan (Sukirno, 2005:76) yaitu :

a) Harga barang itu sendiri. Jika harga barang itu semakin murah, maka permintaan terhadap barang itu juga bertambah, begitu juga sebaliknya jika harga suatu barang tersebut meningkat maka permintaan terhadap barang tersebut semakin berkurang. Hal ini sesuai dengan hukum permintaan yang menyatakan “bila harga suatu barang naik, ceteris paribus, maka jumlah barang yang diminta berkurang begitu juga sebaliknya bila harga suatu barang turun, ceteris paribus, maka jumlah barang yang diminta akan bertambah.

b) Harga barang lain. Dalam hal ini keterkaitan dua macam barang dapat berupa substitusi (pengganti) dan komplementer (pelengkap) sangat mempengaruhi.

c) Tingkat pendapatan perkapita. Tingkat pendapatan perkapita dapat mencerminkan daya beli. Semakin tinggi pendapatan perkapita, maka semakin kuat daya beli masyarakat dan permintaan akan meningkat.

d) Selera/ kebiasaan.

e) Jumlah penduduk. Semakin padat jumlah penduduk maka akan semakin tinggi tingkat permintaan masyarakat terhadap suatu barang atau jasa.

f) Perkiraan dimasa mendatang. Hal ini berkaitan dengan ekspektasi harga dimasa akan datang. Jika diperkirakan harga akan meningkat,

maka konsumen cenderung membeli suatu produk atau jasa yang lebih banyak di saat sekarang guna menghemat biaya di masa akan datang.

g) Distribusi pendapatan. Jika distribusi pendapatan timpang, maka daya beli masyarakat akan barang dan jasa akan melemah dan permintaan akan menurun.

Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kota Pekanbaru. Dipilihnya Kota Pekanbaru sebagai lokasi penelitian karena selain sebagai ibukota Provinsi Riau yang merupakan sebagai pusat pemerintahan dan perdagangan, di kota ini pertumbuhan hotel berbintang dan hotel kelas melati juga sangat pesat. Seiring dengan pertumbuhan itu, maka akan member pengaruh terhadap perkembangan sektor usaha lain di kota ini.

Populasi dan Sampel

Peneliti akan mengambil seluruh populasi hotel berbintang yang ada, dimana jumlah hotel berbintang yang ada di Kota Pekanbaru sebanyak 39 hotel bintang dengan jumlah pengunjung hunian 428.506. Sementara teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode Accidental Sampling yaitu pemilihan sampel kepada konsumen yang mudah ditemui. Hal ini dilakukan karena mempertimbangkan faktor biaya, tenaga dan waktu. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan error 5% (Umar, 2003).

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan jenis dan sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik yaitu: a) Interview (wawancara). Ini dilakukan dengan cara mewawancarai langsung pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini dengan memakai daftar pertanyaan. b) Questioner yaitu pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden berdasarkan indikator-indikator penelitian.

Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data, peneliti akan menggunakan metode deskriptif. Analisa deskriptif merupakan metode yang memberikan gambaran yang jelas tentang masalah yang diteliti dan mentabulasikan data-data yang ada kemudian dikaitkan dengan teori dan literatur bacaan yang mendukung penyelesaian masalah dalam penelitian ini. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan data untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan status subyek penelitian pada saat ini. Data deskriptif pada umumnya dikumpulkan melalui metode pengumpulan data wawancara atau observasi (Wiratha:2006). Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuisisioner akan dideskripsikan menggunakan skala likert. Skala

likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi subvariabel. Kemudian subvariabel dapat dijabarkan menjadi komponen-komponen yang dapat terukur (Sugiyono, 2009:135). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert dengan 4 poin.

GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

Pekanbaru merupakan ibukota dari provinsi Riau, salah satu provinsi yang ada di Indonesia dari 33 provinsi yang telah ada dan terletak di bagian tengah Pulau Sumatera. Karena letak kota yang berada di tengah Pulau Sumatera, Pekanbaru sebagai pusat administrasi pemerintahan provinsi Riau memiliki peran yang penting dan strategis dalam lalu lintas perdagangan, jasa dan industri, pelayaran, kebudayaan khususnya kebudayaan Melayu, dan sebagainya. Kota Pekanbaru memiliki 12 kecamatan yang terdiri dari kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Bukit Raya, Marpoyan Damai, Tenayan Raya, Limapuluh, Sail, Pekanbaru Kota, Sukajadi, Senapelan, Rumbai, dan Rumbai Pesisir dengan cuaca berada pada $101^{\circ} 14' - 101^{\circ} 34' \text{ BT}$ dan $0^{\circ} 25' - 0^{\circ} 45' \text{ LU}$ dan berada pada ketinggian 8 meter di atas permukaan laut. Pekanbaru memiliki iklim tropis

pada umumnya dengan suhu udara minimum berkisar antara $21,3^{\circ}\text{C} - 23^{\circ}\text{C}$ dan suhu maksimum berkisar antara $34,2^{\circ}\text{C} - 36,5^{\circ}\text{C}$ dengan kelembapan rata-rata berkisar antara 69% - 78% serta curah hujan berkisar antara 120,7 - 466,6 mm per tahun. Penduduk Kota Pekanbaru pada tahun 2011 adalah 937.939 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki 477.151 dan perempuan 460.788. Penduduk di Kota Pekanbaru sebagian besar bekerja pada perdagangan besar, eceran, rumah makan dan hotel dengan jumlah 153.842 dengan sumbangsih PDRB sebesar 3.180.369,45 dari total PDRB 9.886.360,31 tahun 2011. Pendapatan Domestik Regional Bruto dan Pendapatan Regional Per Kapita Atas Dasar Harga Berlaku Kota Pekanbaru sebesar 45.197.933,90 tahun 2011.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden yang menjadi pengguna jasa hunian hotel dengan rincian laki-laki sebanyak 59 responden dan perempuan 41 responden maka didapat tingkat umur responden paling banyak berada pada umur 26-30 dengan jumlah 50 responden. Untuk tingkat pendidikan responden terbanyak berada pada tamatan Sarjana dengan jumlah responden 86. Sementara untuk jenis pekerjaan responden bervariasi walaupun swasta mendominasi sebesar 43 responden. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui pendapatan 100 responden pengguna jasa hunian hotel berbintang pada tabel berikut:

Tabel 5.6 Rekapitulasi responden berdasarkan pendapatan

Pendapatan (Rp)	Frekuensi	Jumlah
< 4.999.999	65	65%
5.000.000 s/d 9.999.999	32	32%
10.000.000 s/d 14.999.999	1	1%
> 15.000.000	2	2%
Total	100	100%

Sumber: Data Olahan 2013

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi subvariabel. Kemudian subvariabel dapat dijabarkan menjadi komponen-komponen yang dapat terukur. a) Nilai 4 untuk kategori sangat memuaskan, sangat sesuai, sangat terjangkau, sangat berpengaruh dan sangat sering. b) Nilai 3 untuk kategori memuaskan, sesuai, terjangkau, berpengaruh dan sering. c) Nilai 2 untuk kategori cukup memuaskan, cukup sesuai, cukup terjangkau, cukup berpengaruh, cukup sering. d) Nilai 1 untuk kategori tidak memuaskan, tidak sesuai, tidak terjangkau, tidak berpengaruh, dan tidak pernah.

Tipe skala pengukuran yang digunakan adalah menggunakan skala likert dimana alasan penulis menggunakan skala likert karena

untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial sehingga dapat merefleksikan tentang signifikansi faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen memilih hotel berbintang. Deskripsi masing-masing variabel pertanyaan dijelaskan dengan mengacu kepada jenjang range dengan menggunakan rumus yaitu:

$$\text{Jenjang Range} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Alternatif Jawaban}}$$

Adapun hasil rekapitulasi data olahan diatas yang menyangkut pertanyaan tentang pengaruh harga terhadap permintaan hunian hotel berbintang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.16 Rekapitulasi jawaban responden terhadap harga hunian hotel berbintang

Pertanyaan	Pendapat Konsumen				Skor
	4	3	2	1	
Tarif harga hunian hotel?		59	36	5	254
Fasilitas yang di tawarkan sesuai harga	6	63	28	3	272
Harga hunian terjangkau	3	55	32	10	251
Harga hunian hotel non bintang berpengaruh	8	36	21	35	229
Promosi yang ditawarkan berpengaruh	34	29	21	16	281
Jumlah					1287

Sumber: Data Olahan 2013

Berdasarkan tabel rekapitulasi harga diatas diketahui

bahwa jumlah skor pertanyaan yang didapat dari variabel harga barang itu sendiri (harga hunian hotel berbintang) adalah 1287 dengan rata-rata 257,4. Jika diklasifikasi menjadi 4 tingkatan maka rentang skor antar tingkatan dapat dihitung sebagai berikut:

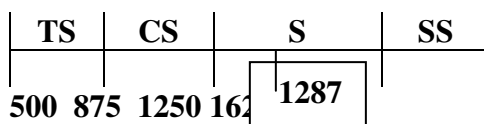
$$\text{Skor minimum} = 1 \times 5 \times 100 = 500$$

$$\text{Skor maksimum} = 4 \times 5 \times 100 = 2000$$

$$\text{Jenjang Range} = \frac{2000 - 500}{4} = 375$$

Dengan rentang skor sebesar 375 maka dapat digambarkan garis kontinum untuk nilai intensitas harga barang itu sendiri (harga hunian hotel berbintang) dalam mempengaruhi responden untuk memilih hunian hotel berbintang.

Gambar 5.1 Garis Kontinum Harga Hunian Hotel Berbintang



Gambar diatas menunjukkan bahwa untuk variabel harga hunian hotel berbintang kesimpulan yang didapat adalah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. Dimana subvariabel harga tersebut meliputi tarif hunian, keterjangkauan harga, dan kesesuaian harga dengan fasilitas yang ditawarkan sesuai.

Adapun hasil rekapitulasi data olahan yang menyangkut pertanyaan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap permintaan hunian hotel berbintang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.17 Rekapitulasi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan hotel berbintang

Pertanyaan	Pendapat Konsumen				Skor
	4	3	2	1	
Sudah sesuaikah pelayanan yang diberikan	4	72	324	-	280
Pentingkah kualitas pelayanan	54	46	-	-	354
Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan	12	67	21	-	291
Pernahkah merasa tidak puas atas pelayanan		39		61	178
Jumlah					1103

Sumber: Data Olahan 2013

Berdasarkan tabel rekapitulasi kualitas pelayanan diatas diketahui bahwa jumlah skor pertanyaan yang didapat dari variabel kualitas pelayanan adalah 1103 dengan rata-rata 275,75. Jika diklasifikasi menjadi 4 tingkatan maka rentang skor antar tingkatan dapat dihitung sebagai berikut:

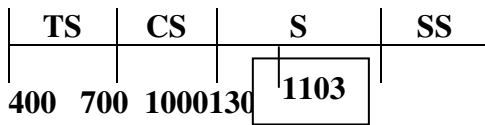
$$\text{Skor minimum} = 1 \times 4 \times 100 = 400$$

$$\text{Skor maksimum} = 4 \times 4 \times 100 = 1600$$

$$\text{Jenjang Range} = \frac{1600 - 400}{4} = 300$$

Dengan rentang skor sebesar 300 maka dapat digambarkan garis kontinum untuk nilai intensitas kualitas pelayanan dalam mempengaruhi responden untuk memilih hunian hotel berbintang.

Gambar 5.2 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Hunian Hotel Berbintang



Gambar kontinum pada kualitas pelayanan hotel berbintang menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak hotel berbintang sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Dimana subvariabel kualitas pelayanan tersebut meliputi pentingkah kualitas pelayanan, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan, dan tingkat kepuasan yang diberikan.

Dari hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa alasan utama konsumen memilih hunian berbintang karena faktor kenyamanan, keamanan, fasilitas yang lengkap dan kebersihan dengan jumlah responden sebanyak 87. Sementara 13 responden mengatakan karena kebersihan dan keramahan pihak hunian hotel berbintang. Berdasarkan hasil penelitian lapangan apakah ada hal yang paling berkesan ketika memakai jasa hunian hotel berbintang, menunjukkan bahwa sebanyak 78 konsumen yang pernah menggunakan jasa hunian hotel berbintang merasakan suatu kesan ketika memakai jasa hotel berbintang. Dan 22 konsumen merasakan hal yang biasa ketika menginap. Adapun berbagai kesan yang dirasakan yaitu keramahan kenyamanan dalam pelayanan para pekerja dan adanya fasilitas-fasilitas yang membuat konsumen merasa puas seperti adanya SPA, bath-up dan relaksasi, breakfast, laundry,

salon, sampai pemberian kue ulangtahun ketika konsumen yang menginap sedang berulangtahun.

Walaupun hotel berbintang sudah dilengkapi fasilitas dan pelayanan dengan kualitas tinggi, kadangkala ada rasa merasa tidak puas yang dirasakan konsumen. Dari hasil temuan lapangan sebanyak 39 responden pernah merasa tidak puas atas kinerja pihak hunian hotel berbintang dan sebanyak 61 responden merasa puas. Ketidakpuasan yang dirasakan karena kebersihan yang kurang, pelayanan tidak tepat waktu, dan adanya beberapa pegawai yang tidak ramah. Salah satu hal yang harus diusahakan pihak hunian hotel berbintang yaitu bagaimana caranya agar konsumen memiliki jadwal khusus untuk menginap di hotel berbintang. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, sebanyak 84 responden tidak memiliki jadwal khusus untuk menginap di hotel berbintang dan sebanyak 16 responden memiliki jadwal khusus menginap di hotel berbintang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan mengumpulkan data primer maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa:

1. Dalam penelitian ini, harga, pendapatan, dan kualitas pelayanan merupakan faktor-faktor permintaan pada hunian usaha hotel berbintang di Kota Pekanbaru.
2. Variabel harga pada hunian hotel berbintang sesuai dengan permintaan konsumen pada hunian hotel berbintang.

3. Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini sesuai dengan permintaan konsumen pada hunian hotel berbintang.
4. Untuk variabel pendapatan, terjadi perbedaan menurut tujuan konsumen memilih hunian hotel berbintang. Bagi mereka yang memiliki tujuan dinas/ bekerja, pendapatan tidak menjadi pertimbangan dalam memilih hunian hotel berbintang. Namun bagi konsumen yang menggunakan hunian hotel berbintang untuk berlibur, pendapatan menjadi pertimbangan dalam memilih hunian hotel berbintang.
2. Hotel merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa. Karena bergerak dibidang jasa, kepuasan konsumen harus sangat diperhatikan. Untuk itu pihak hotel berbintang harus tanggap menanggapi keluhan-keluhan dari konsumen jika mereka merasa tidak puas dan tidak nyaman ketika berada di dalam hotel sehingga untuk kedepannya konsumen akan memakai jasanya lagi. Pegawai yang bekerja di hotel berbintang, semakin meningkatkan keramahan dan tanggap akan keluhan konsumen.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada harus dipertahankan bila perlu semakin ditingkatkan. Pihak hotel berbintang juga bisa memberikan fasilitas yang unik yang tidak bisa dilupakan konsumen ketika memakai jasa hunian hotel berbintang. Seperti adanya tempat fitness, kolam berenang, SPA, dan transportasi yang bisa mereka gunakan secara gratis untuk keperluan mereka ketika menginap di hotel berbintang.

Saran

Dari kesimpulan yang didapat melalui penelitian ini, penulis tidak lupa memberikan saran kepada pihak-pihak terkait yang secara langsung berdampak terhadap penelitian ini. Adapun saran tersebut ialah:

1. Melihat tingginya persaingan yang dihadapi hotel berbintang, sebaiknya pihak hotel berbintang memberikan harga hunian yang terjangkau, disesuaikan dengan daya beli konsumen sehingga terjadi harga bersaing. Banyak cara yang bisa dilakukan pihak hotel berbintang agar konsumen tertarik memakai jasanya salah satunya dengan melakukan promosi. Promosi dapat dilakukan pada hari libur dan even tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik, 2008. Kota Pekanbaru Dalam Angka
- Case, Fair, 2002. *Prinsip-Prinsip Ekonomi Mikro Edisi Kelima*, PT Prinhall Indo, Jakarta

- Dirjen Pariwisata Deparpostel. *Tingkat Hunian Kamar Hotel*. Jakarta.
- Endar, Sugiarto, Sri Sulartiningrum, 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hasibuan, Nurimansyah, 1998. *Ekonomi Industri*, LP3ES, Jakarta.
- Joesroen Suhartati dan Fatthorози, 2003. *Teori Mikro Dilengkapi Beberapa Fungsi Produksi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Keputusan Menteri Kebudayaan Pariwisata KM 3/HK.001/MKP.02, Dinas Pariwisata Kota Pekanbaru.
- Kodyat, H, Hotel, *Lembaga Studi Pariwisata Indonesia*, Jakarta hal 4.
- Kusmayadi dan Sugiarto, Endar, 2000. *Metode Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mankiew N Gregory, 2006. *Principle of Economics Pengantar Ekonomi Mikro*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Muhammad Tahwin. 2003. "Pengembangan Obyek Wisata Sebagai Sebuah Industri Studi Kasus Kabupaten Rembang," Jurnal Gemawisata, Vol. 1, No. 3/November 2003, hal 236-249
- Nicholson, W, 2001. *Teori Ekonomi Mikro: Prinsip dan Pengembangannya*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Pangaribuan, Hisar, 1997. *Pengaruh Kunjungan Wisatawan Mancanegara Terhadap Pendapatan Hotel di Kota Madya Pekanbaru (Studi Kasus Hotel Mutiara Merdeka, Sri Indrayani, Tasia Ratu)*
- Peraturan Daerah No. 14 Tahun 2002, Lembaran Daerah No. 3 Tahun 2002.
- Pratama, Rahardja, 1999. *Teori Ekonomi Mikro Suatu Pengantar*, LPFE- UI, Jakarta.
- Putong, Iskandar, 2009. *Economics Pengantar Mikro dan Makro*, edisi 3, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Putu, Laksaguna I Gusti, 1987. *Pengetahuan Usaha Perhotelan*, Pusdiklat Parpostel, Bandung.
- Robert. S, et all, 1999. *Mikro Ekonomi Jilid I*, PT Prinhall Indo, Jakarta.
- Sitorus, Parlin, 1997. *Teori Lokasi Industri*, Universitas Trisakti, Jakarta.
- Spilane, James, 1997. *Pariwisata Indonesia: Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Kanisius, Yogyakarta

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta, Bandung
- Sukirno, Sadono, 2005. *Teori Pengantar Mikro*, Edisi Ketiga, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sulastiyono, Agus, 2006. *Hotel Proprietors Act*, Jakarta.
- Suryanty, Desi, 1999. *Prospek Hotel Berbintang Dalam Menyerap Tenaga Kerja Di Kotamadya Pekanbaru*.
- Syahrudin, 1990. *Dasar-Dasar Teori Ekonomi Mikro*, FE-UI, Jakarta.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Bab 1.
- Wijaya, Faried, 2008. *Seri Pengantar Ekonomika Mikro*, BPFE, Yogyakarta.
- Winarno, Sigit dan Sujana Ismaya, 2007. *Kamus Besar Ekonomi*. Pustaka Grafika, Bandung.
- Wirartha, I Made, 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, CV. Andi, Yogyakarta
- Yoeti, A. Oka, 1983. *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Penerbit Angkasa, Bandung.